JURNAL ILMIAH SISTEM INFORMASI (JUSI)
VOL 5, No. 2, Mei 2026, pp. 232 - 242
p-ISSN : 2803-1507 (media cetak) | e-ISSN : 2803-1531 (media online)
Link Publikasi: https://ejurnal.provisi.ac.id/index.php/JUISI/issue/view/171

Usability Level Analysis of Mobile Banking Application Based on Webuse Method

Brahmono Wicaksono*[1], Titin Kristiana[2]
[1,2] Sistem Informasi, Universitas Nusa Mandiri
Jl. Jatiwaringin Raya No. 02 Jakarta Timur, DKI Jakarta, Indonesia
e-mail: 11230179@nusamandiri.ac.id*[1], titin.tka@nusamandiri.ac.id[2]

ARTICLE INFO

Article History:

Received: 08-01-2026
Revised: 30-01-2026
Accepted: 27-02-2026
Published: 21-05-2026

ABSTRACT

The rapid development of digital banking services requires mobile banking applications to have a high level of usability in order to provide an optimal user experience. This study aims to analyze the usability level of a digital banking application using the Website Usability Evaluation Tool (WEBUSE) method. The study involved 100 active users of a mobile banking application with diverse characteristics in terms of gender, age, duration of use, and frequency of use. The research instrument, in the form of a questionnaire, was tested for validity and reliability, and all items were found to be valid and reliable. Data analysis was conducted on four WEBUSE variables, namely Content, Organization, and Readability, Navigation and Links, User Interface Design, and Performance and Effectiveness. The results show that all variables achieved high scores and were consistently classified in the excellent usability category. These findings indicate that the digital banking application under study meets optimal usability standards in terms of ease of use, comfort, effectiveness, and efficiency. This study is expected to serve as a reference for application developers in evaluating and continuously improving the quality of digital banking services.

Keywords: *Usability, WEBUSE, Digital Banking, User Experience.*

Abstrak

Perkembangan layanan perbankan digital menuntut aplikasi mobile banking memiliki tingkat usability yang tinggi agar mampu memberikan pengalaman pengguna yang optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat usability pada sebuah aplikasi digital banking menggunakan metode *Website Usability Evaluation Tool* (WEBUSE). Penelitian ini melibatkan 100 responden pengguna aktif aplikasi mobile banking dengan karakteristik yang beragam berdasarkan jenis kelamin, usia, lama penggunaan, dan frekuensi penggunaan aplikasi. Instrumen penelitian berupa kuesioner telah melalui pengujian validitas dan reliabilitas, dengan hasil seluruh butir pertanyaan dinyatakan valid dan reliabel. Analisis data dilakukan pada empat variabel WEBUSE, yaitu *Content, Organization, and Readability, Navigation and Links, User Interface Design*, serta *Performance and Effectiveness*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh variabel memperoleh skor tinggi dan berada pada kategori usability sangat baik (*excellent*). Temuan ini mengindikasikan bahwa aplikasi digital banking yang diteliti telah memenuhi standar usability yang optimal dalam aspek kemudahan penggunaan, kenyamanan, efektivitas, dan efisiensi. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengembang aplikasi dalam melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas layanan digital banking secara berkelanjutan.

DOI: https://doi.org/10.51903/9egzmj73

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531

Kata Kunci: *Usability, Mobile Banking, WEBUSE, Pengalaman Pengguna, Perbankan Digital.*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi layanan perbankan menuju sistem digital yang lebih cepat, efisien, dan mudah diakses melalui perangkat mobile [1], [2], [3]. Aplikasi digital banking menjadi salah satu sarana utama bagi nasabah dalam melakukan berbagai aktivitas keuangan, seperti transfer dana, pembayaran, pembukaan rekening, pengelolaan tabungan, hingga investasi secara daring [4]. Oleh karena itu, tingkat usability aplikasi menjadi faktor krusial dalam menentukan kualitas pengalaman pengguna (*user experience*) serta keberhasilan implementasi layanan perbankan digital.

Meskipun aplikasi digital banking telah dirancang sebagai layanan modern dan inovatif, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai permasalahan yang berkaitan dengan aspek *usability*. Temuan empiris yang diperoleh dari pengalaman pengguna menunjukkan bahwa sebagian nasabah mengalami kesulitan dalam menavigasi fitur tertentu, seperti pembukaan rekening dan pengelolaan investasi [5]. Kondisi ini mengindikasikan bahwa aspek ease of use belum sepenuhnya terpenuhi secara optimal. Selain itu, respons aplikasi yang melambat pada kondisi jaringan tertentu turut memengaruhi kenyamanan dan efisiensi transaksi, sehingga berdampak langsung pada persepsi kualitas layanan digital banking.

Permasalahan lain juga terlihat pada aspek konsistensi tampilan antarmuka dan alur interaksi antarfitur. Ketidakkonsistenan ini berpotensi menimbulkan kebingungan, terutama bagi pengguna baru yang masih berada pada tahap pembelajaran penggunaan aplikasi. Dari sisi penyajian informasi, data penting seperti saldo, riwayat transaksi, dan informasi investasi terkadang sulit diakses karena tersembunyi dalam beberapa lapisan menu. Hal tersebut dapat menurunkan efektivitas penggunaan aplikasi serta memperpanjang waktu yang dibutuhkan pengguna dalam menyelesaikan aktivitas perbankan. Selain itu, aspek ease of learning juga menjadi perhatian, karena sebagian pengguna memerlukan waktu yang relatif lebih lama untuk memahami fungsi serta alur penggunaan fitur yang tersedia [6].

Hingga saat ini, evaluasi usability aplikasi digital banking masih belum banyak dilakukan secara sistematis dan terukur menggunakan metode evaluasi yang terstandar. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk memberikan pembuktian empiris terhadap kualitas usability aplikasi adalah *Website Usability Evaluation Tool* (WEBUSE). Metode WEBUSE memungkinkan pengukuran tingkat kegunaan aplikasi berdasarkan persepsi pengguna secara langsung melalui kuesioner terstruktur, sehingga hasil evaluasi yang diperoleh bersifat kuantitatif dan objektif. WEBUSE mengevaluasi usability berdasarkan empat dimensi utama, yaitu *Content, Organization, and Readability, Navigation and Links, User Interface Design*, serta *Performance and Effectiveness*. Keempat dimensi tersebut mampu merepresentasikan aspek kegunaan aplikasi secara menyeluruh, mulai dari kualitas informasi hingga kinerja sistem.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat *usability* aplikasi digital banking menggunakan metode WEBUSE. Evaluasi difokuskan pada keempat dimensi WEBUSE guna memperoleh bukti empiris mengenai sejauh mana aplikasi mampu menyajikan informasi secara jelas, menyediakan navigasi yang mudah dipahami, menampilkan antarmuka yang konsisten dan intuitif, serta memberikan kinerja yang cepat dan efektif. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar rekomendasi bagi pengembang dan pihak perbankan dalam melakukan perbaikan serta peningkatan kualitas layanan digital banking secara berkelanjutan, sehingga mampu memberikan pengalaman pengguna yang optimal dan meningkatkan kepuasan nasabah.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. *Usability*

Konsep usability telah banyak diterapkan sebagai kerangka evaluasi kualitas sistem informasi dan aplikasi digital. Berbagai penelitian terdahulu mengadopsi standar ISO 9241-11 sebagai dasar konseptual dalam menilai efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna dalam menggunakan suatu sistem. Penelitian oleh [1] menunjukkan bahwa penerapan prinsip usability berbasis ISO 9241-11 mampu mengidentifikasi permasalahan utama pada sistem layanan digital, khususnya terkait kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna akhir. Hasil penelitian tersebut menegaskan bahwa usability tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis, tetapi juga pengalaman pengguna secara menyeluruh dalam konteks penggunaan nyata [7].

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531

Selain itu, pendekatan *usability* yang dikemukakan oleh Nielsen juga banyak digunakan dalam penelitian sebelumnya untuk mengevaluasi kualitas interaksi pengguna dengan sistem. Studi yang sudah dilakukan mengungkapkan bahwa komponen *learnability* dan *efficiency* memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi berbasis web dan *mobile*. Sementara itu, aspek errors dan satisfaction berperan penting dalam membentuk persepsi keandalan dan kenyamanan sistem. Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa usability merupakan faktor kunci yang menentukan keberhasilan implementasi sistem informasi, khususnya pada layanan berbasis digital [8].

Berdasarkan kajian penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa evaluasi usability berfungsi sebagai alat ukur kualitas interaksi pengguna dengan sistem, sekaligus sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Oleh karena itu, penelitian mengenai *usability* masih relevan untuk dikembangkan, terutama pada konteks aplikasi digital banking yang memiliki tingkat kompleksitas dan risiko penggunaan yang tinggi [9].

2.2. *Aplikasi Digital Banking*

Aplikasi digital banking telah menjadi objek penelitian yang luas dalam kajian sistem informasi dan teknologi finansial (*financial technology*). Sejumlah penelitian terdahulu menyoroti bahwa digital banking mampu meningkatkan efisiensi layanan perbankan serta memberikan kemudahan akses bagi nasabah. Penelitian yang sudah dilakkan menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi digital banking berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan nasabah melalui kemudahan transaksi, fleksibilitas waktu, dan kecepatan layanan [10].

Namun demikian, beberapa studi juga menemukan bahwa keberhasilan adopsi digital banking sangat dipengaruhi oleh kualitas usability aplikasi. Penelitian sebelumnya mengungkapkan bahwa meskipun fitur aplikasi digital banking tergolong lengkap, permasalahan pada navigasi, konsistensi antarmuka, dan kejelasan informasi masih sering dikeluhkan oleh pengguna [11]. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian yang menyatakan bahwa kompleksitas fitur tanpa didukung desain antarmuka yang intuitif justru dapat menurunkan minat dan loyalitas pengguna [12].

Penelitian lain yang mengacu pada regulasi dan kebijakan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menekankan bahwa transformasi digital perbankan harus diimbangi dengan peningkatan kualitas pengalaman pengguna. Dengan demikian, evaluasi usability aplikasi digital banking menjadi kebutuhan penting untuk memastikan bahwa layanan yang disediakan tidak hanya aman dan fungsional, tetapi juga mudah digunakan dan sesuai dengan ekspektasi nasabah [13].

Penerapan digital banking tidak hanya berfokus pada penyediaan fitur-fitur transaksi, tetapi juga mencakup pengalaman pengguna (*usability*) yang menjadi faktor penting dalam keberhasilan adopsi teknologi. Aplikasi yang mudah digunakan, responsif, dan memiliki tampilan antarmuka yang intuitif akan meningkatkan kepuasan pengguna serta memperkuat loyalitas nasabah terhadap layanan digital bank [14]. Oleh karena itu, pengukuran dan evaluasi terhadap kualitas penggunaan aplikasi digital banking perlu dilakukan secara sistematis, salah satunya dengan menggunakan metode terstandar seperti WEBUSE, untuk memastikan bahwa aplikasi benar-benar memenuhi kebutuhan dan ekspektasi penggunanya [15].

2.3. *Metode WEBUSE (Website Usability Evaluation Tool)*

2.3.1. *Metode WEBUSE*

Metode WEBUSE (*Website Usability Evaluation Tool*) merupakan instrumen evaluasi yang dikembangkan untuk menilai *usability website* berdasarkan empat dimensi utama yang mencakup konten, navigasi, antarmuka, serta kinerja [16], [17]. WEBUSE menggunakan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna aktual website. Setiap pertanyaan diukur menggunakan skala Likert lima poin (1–5), mulai dari “Sangat Tidak Setuju” hingga “Sangat Setuju”.

Keunggulan WEBUSE adalah kemampuannya untuk memberikan penilaian terukur dan komprehensif terhadap berbagai aspek *usability* tanpa memerlukan pengujian langsung terhadap kode atau struktur teknis *website*. Oleh karena itu, metode ini sangat sesuai untuk mengevaluasi *website* organisasi publik yang berorientasi pada layanan masyarakat [18].

2.3.2. *Dimensi-Dimensi WEBUSE*

WEBUSE terdiri dari empat dimensi utama sebagai indikator penilaian usability website [19]:

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531

2.3.2.1 *Content, Organization, and Readability*

Dimensi ini berfokus pada kejelasan isi *website*, struktur informasi, serta tingkat keterbacaan teks. Konten yang baik harus:

1. Relevan dan mutakhir.
2. Menggunakan bahasa yang jelas dan komunikatif.
3. Tersusun dalam hierarki logis dengan penggunaan heading, paragraf, dan daftar.

2.3.2.2 *Navigation and Links*

Dimensi ini menilai seberapa mudah pengguna menjelajahi *website* dan berpindah dari satu halaman ke halaman lain. Kriteria penting meliputi:

1. Konsistensi struktur menu.
2. Keberadaan breadcrumbs untuk panduan lokasi pengguna.
3. Tidak adanya *broken lin*k atau tautan yang salah arah.

2.3.2.3 *User Interface Design*

Aspek ini mencakup elemen visual seperti tipografi, warna, tata letak, serta ikon. Antarmuka yang baik harus seimbang antara estetika dan fungsionalitas. Teori Gestalt menjelaskan bahwa pengguna cenderung memahami pola visual secara keseluruhan, sehingga penataan elemen antarmuka harus memanfaatkan prinsip keteraturan visual.

2.3.2.4 *Performance and Effectiveness*

Dimensi ini menilai performa sistem dari segi kecepatan, keandalan, dan efektivitas operasional. *Website* yang baik harus cepat dimuat (<3 detik), responsif terhadap berbagai ukuran layar, serta bebas dari kesalahan teknis. Performa merupakan salah satu faktor terpenting dalam persepsi *usability*, karena pengguna cenderung meninggalkan *website* yang lambat.

2.3.3. *Pengujian Usability dengan WEBUSE*

Langkah-langkah dalam pengujian *usability* menggunakan metode *webuse* adalah [20]:

1. Menentukan aplikasi yang akan dievaluasi.
2. Responden mengisi semua pertanyaan yang ada pada kuesioner.
3. Merit digunakan berdasarkan jawaban dari user untuk setiap pertanyaan, kemudian diakumulasi untuk setiap kategori *usability.*
4. Poin kategori *usability* adalah nilai rata-rata dari masing-masing kategori.
5. Poin *usability* dari *website* adalah *mean value* dari masing-masing kategori.
6. Tingkatan *usability* ditentukan berdasarkan poin *usability*

Pengujian usability menggunakan metode WEBUSE dilakukan untuk mengevaluasi tingkat kemudahan penggunaan suatu website berdasarkan persepsi pengguna. Proses pengujian ini dimulai dengan menentukan aplikasi yang akan dievaluasi, kemudian responden diminta untuk mengisi seluruh pertanyaan pada kuesioner yang telah disediakan. Jawaban dari setiap pertanyaan selanjutnya diberikan nilai merit yang digunakan untuk menghitung rata-rata pada masing-masing kategori usability hingga diperoleh nilai usability keseluruhan website. Ketentuan nilai merit yang digunakan untuk setiap pilihan jawaban dalam kuesioner dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Nilai Merit

Pilihan	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Netral	Setuju	Sangat setuju
Merit	0,00	0,25	0,50	0,75	1,00

Sumber: [16]

Kemudian merit diakumulasikan berdasarkan 5 kategori *usability*. Nilai rata-rata untuk setiap kategori dianggap sebagai poin *usability* untuk setiap kategori. Perhitungan tersebut dilakukan menggunakan Rumus (1).

$$x = \frac{[\sum(Merit\ untuk\ semua\ pertanyaan\ pada\ kategori)]}{[Jumlah\ pertanyaan]} \quad (1)$$

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531

Hasil dari semua poin *usability* adalah nilai rata-rata dari keempat kategori, nantinya disimpulkan menjadi level usability tersebut, berikut tabel hubungan poin *usability* dengan *level usability*.

Level usability pada metode WEBUSE ditentukan berdasarkan nilai rata-rata poin yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner oleh responden. Nilai tersebut kemudian diinterpretasikan ke dalam beberapa kategori tingkat usability untuk mengetahui seberapa baik kualitas kegunaan sebuah website. Setiap rentang nilai memiliki klasifikasi tertentu mulai dari tingkat paling rendah hingga paling tinggi. Klasifikasi rentang nilai dan level usability tersebut dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Level Merit

Poin,x	0<=x<=0.2	0.2<=x<=0.4	0.4<=x<=0.6	0.6<=x<=0.8	0.8<=x<=1.0
Level usability	*bad*	*Poor*	*Moderate*	*Good*	*excellent*

Sumber: [16]

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bila:

1. Jika poin x lebih besar sama dengan 0, dan x lebih kecil sama dengan 0.2 maka *usability level Bad.*
2. Jika poin x lebih besar dari 0.2, dan x lebih kecil sama dengan 0.4 maka *usability level Poor.*
3. Jika poin x lebih besar dari 0.4, dan x lebih kecil sama dengan 0.6 maka *usability level Moderate.*
4. Jika poin x lebih besar dari 0.6, dan x lebih kecil sama dengan 0.8 maka *usability level Good.*
5. Jika poin x lebih besar dari 0.8, dan x lebih kecil sama dengan 1.0 maka *usability level Excellent.*

2.4. *Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)*

Menurut Kotler dan Keller, kepuasan pengguna (*user satisfaction*) merupakan perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah pengguna membandingkan kinerja aktual suatu produk atau layanan dengan harapan awal yang dimilikinya. Jika kinerja yang dirasakan sesuai atau bahkan melampaui harapan, maka pengguna akan merasa puas; sebaliknya, jika kinerja di bawah harapan, maka timbul rasa kecewa. Konsep ini tidak hanya berlaku pada produk fisik, tetapi juga pada sistem informasi dan layanan digital yang menekankan pada pengalaman pengguna [21].

Dalam konteks sistem informasi menegaskan bahwa user satisfaction merupakan salah satu indikator utama keberhasilan sistem informasi [22]. Kepuasan pengguna mencerminkan sejauh mana sistem mampu memenuhi kebutuhan, preferensi, dan ekspektasi pengguna dalam menjalankan tugas-tugas tertentu. Sistem informasi yang efektif bukan hanya dilihat dari sisi teknis atau fungsionalitas, tetapi juga dari tingkat penerimaan dan kepuasan yang dirasakan pengguna selama berinteraksi dengan sistem tersebut. Oleh karena itu, kepuasan pengguna sering digunakan sebagai ukuran keberhasilan implementasi suatu sistem, baik dalam lingkungan organisasi maupun aplikasi publik [23].

Kepuasan pengguna juga memiliki hubungan yang erat dengan konsep usability. Sebuah sistem dengan tingkat usability yang tinggi, yakni mudah dipelajari, efisien digunakan, serta memiliki antarmuka yang menarik dan *responsive*, akan menciptakan pengalaman positif bagi pengguna. Pengalaman positif tersebut kemudian berkontribusi langsung terhadap peningkatan kepuasan. Dengan kata lain, semakin tinggi kualitas kegunaan (*usability*) suatu sistem, semakin besar pula tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut [24].

Dalam konteks penelitian ini, kepuasan pengguna dipandang sebagai hasil akhir dari interaksi antara pengguna dengan sistem aplikasi, yang dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan (*ease of use*), kejelasan tampilan dan informasi *(user interface & content quality*), serta kemanfaatan sistem (*usefulness*). Evaluasi terhadap kepuasan pengguna memberikan gambaran menyeluruh tentang sejauh mana sistem berhasil memenuhi harapan dan kebutuhan penggunanya, sekaligus menjadi dasar bagi pengembang untuk melakukan peningkatan kualitas pengalaman pengguna (*user experience*) di masa mendatang [25].

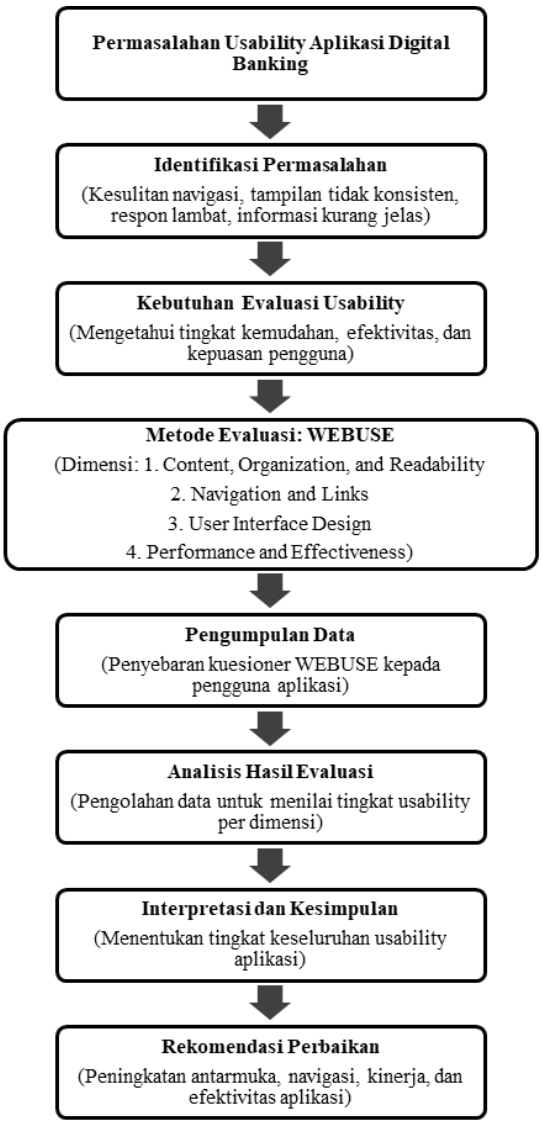
3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1. *Proses Penelitian*

Berdasarkan tahapan penelitian yang telah dilakukan, alur penelitian ini diawali dengan munculnya permasalahan usability yang bersumber dari keluhan pengguna terkait kemudahan dan kenyamanan dalam menggunakan aplikasi digital banking. Permasalahan tersebut kemudian diidentifikasi lebih lanjut dengan mengkaji berbagai kendala yang ditemukan, seperti navigasi yang kurang intuitif, ketidakkonsistenan tampilan antarmuka, serta kecepatan aplikasi yang belum optimal. Kondisi ini menunjukkan perlunya

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531

dilakukan evaluasi usability secara sistematis untuk menilai sejauh mana aplikasi telah memenuhi prinsip kegunaan dari perspektif pengguna [26]. Selanjutnya, metode *Website Usability Evaluation Tool* (WEBUSE) digunakan sebagai alat evaluasi dengan mengacu pada empat dimensi utama, yaitu *Content, Organization, and Readability, Navigation and Links, User Interface Design,* serta *Performance and Effectiveness*. Data penelitian dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner WEBUSE kepada pengguna aplikasi, kemudian dianalisis untuk memperoleh skor rata-rata pada setiap dimensi dan diklasifikasikan ke dalam tingkat usability tertentu. Hasil analisis tersebut selanjutnya diinterpretasikan untuk menarik kesimpulan mengenai tingkat usability aplikasi, yang pada akhirnya menjadi dasar dalam penyusunan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan kualitas antarmuka, navigasi, kecepatan, dan efektivitas aplikasi digital banking secara keseluruhan. Gambar 1 merupakan pengambaran proses penelitian yang di lakukan.



Gambar 1. Proses Penelitian

3.2. *Instrumen Penelitian*

Dalam penelitian ini instrumen yang digunakan adalah angket/kuesioner dengan membuat pertanyaan yang diikuti oleh kolom-kolom yang menunjukkan tingkatan atau dengan istilah lain *rating scala* (skala bertingkat) yang disampaikan kepada sample dari populasi dalam hal ini adalah pengguna aplikasi digital banking [27]. Kuisioner yang diberikan terdiri dari 20 pertanyaan, dan dari 20 pertanyaan tersebut telah cukup untuk menunjukkan nilai aspek *usability* yaitu *Content Usefulness* (Kegunaan Konten), *Organization* (Struktur dan

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531

Keterbacaan), *Navigation and Links* (Navigasi dan Tautan) dan *User Interface Design* (Desain Antarmuka Pengguna)

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. *Deskripsi Responden*

Karakteristik responden dalam penelitian ini dianalisis untuk memperoleh gambaran umum mengenai profil pengguna aplikasi mobile banking yang menjadi sampel penelitian. Penelitian ini melibatkan 100 responden dengan latar belakang demografis yang beragam, meliputi jenis kelamin, usia, lama penggunaan aplikasi, serta frekuensi penggunaan aplikasi mobile banking. Berdasarkan jenis kelamin, responden dalam penelitian ini terdiri dari 51 responden laki-laki (51%) dan 49 responden perempuan (49%). Distribusi ini menunjukkan komposisi responden yang relatif seimbang antara laki-laki dan perempuan, sehingga hasil penelitian dapat merepresentasikan persepsi usability dari kedua kelompok gender secara proporsional.

Dari sisi usia, responden didominasi oleh kelompok usia 21–30 tahun dengan jumlah 48 responden (48%). Selanjutnya, kelompok usia 31–40 tahun sebanyak 27 responden (27%), usia di atas 40 tahun sebanyak 15 responden (15%), dan usia di bawah 20 tahun sebanyak 10 responden (10%). Dominasi responden pada rentang usia produktif muda menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna aplikasi mobile banking memiliki tingkat aktivitas dan literasi teknologi yang tinggi, sehingga penilaian usability yang diberikan dapat dianggap relevan dan representatif.

Berdasarkan lama penggunaan aplikasi mobile banking, mayoritas responden telah menggunakan aplikasi selama lebih dari 12 bulan, yaitu sebanyak 37 responden (37%). Pengguna dengan lama penggunaan 7–12 bulan berjumlah 31 responden (31%), diikuti oleh pengguna 3–6 bulan sebanyak 19 responden (19%), dan pengguna kurang dari 3 bulan sebanyak 13 responden (13%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pengalaman penggunaan aplikasi dalam jangka waktu yang cukup lama, sehingga mampu memberikan penilaian usability berdasarkan pengalaman yang berkelanjutan.

Ditinjau dari frekuensi penggunaan, sebagian besar responden menggunakan aplikasi mobile banking dengan intensitas yang relatif tinggi. Sebanyak 35 responden (35%) menggunakan aplikasi 2–3 kali dalam seminggu dan 31 responden (31%) menggunakannya setiap hari. Sementara itu, 22 responden (22%) menggunakan aplikasi satu kali dalam seminggu dan hanya 12 responden (12%) yang menggunakannya secara jarang. Temuan ini menunjukkan bahwa mayoritas responden telah menjadikan aplikasi mobile banking sebagai bagian dari aktivitas keuangan rutin, sehingga persepsi usability yang diberikan mencerminkan kondisi penggunaan nyata.

Secara keseluruhan, karakteristik responden menunjukkan bahwa sampel penelitian didominasi oleh pengguna aktif dengan pengalaman dan intensitas penggunaan yang cukup tinggi. Kondisi ini mendukung validitas hasil penelitian, karena penilaian usability yang diberikan berasal dari pengguna yang telah terbiasa dan sering berinteraksi dengan aplikasi mobile banking.

4.2. *Uji Validitas*

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara sistematis untuk memastikan bahwa instrumen penelitian yang digunakan mampu mengukur variabel usability secara akurat dan dapat dipercaya. Tahapan awal analisis diawali dengan pemeriksaan dan penabulasian seluruh kuesioner yang telah dikembalikan oleh responden. Selanjutnya, dilakukan pengujian validitas instrumen guna mengetahui sejauh mana setiap butir pertanyaan dalam kuesioner mampu merepresentasikan variabel yang diukur. Uji validitas dilakukan menggunakan metode Product Moment Pearson Correlation dengan bantuan perangkat lunak statistik SPSS, yaitu dengan membandingkan nilai r hitung masing-masing item dengan nilai r tabel pada taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Berdasarkan jumlah responden sebanyak 100 orang, diperoleh nilai r tabel sebesar 0,199, sehingga suatu item dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari nilai tersebut.

Hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan pada variabel Content, Organization, and Readability (X_1) memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel, sehingga seluruh butir pertanyaan pada variabel ini dinyatakan valid. Demikian pula pada variabel Navigation and Links (X_2), seluruh item pertanyaan menunjukkan korelasi yang signifikan dan memenuhi kriteria validitas. Pada variabel User Interface Design (X_3), hasil uji validitas juga memperlihatkan bahwa semua item memiliki nilai r hitung di

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531

atas nilai r tabel, sehingga instrumen pada variabel ini layak digunakan. Selanjutnya, pengujian validitas pada variabel Performance and Effectiveness (X_4) menunjukkan hasil yang serupa, di mana seluruh item pertanyaan dinyatakan valid karena nilai korelasi yang diperoleh lebih besar dibandingkan dengan nilai r tabel.

Berdasarkan hasil pengujian tersebut, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan pada keempat variabel WEBUSE memenuhi kriteria validitas dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian. Dengan demikian, kuesioner yang digunakan mampu mengukur aspek usability aplikasi digital banking secara tepat berdasarkan persepsi pengguna, sehingga penelitian dapat dilanjutkan ke tahap analisis berikutnya.

4.3. *Uji Reliabilitas*

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian dalam mengukur variabel atau konstruk yang diteliti. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel apabila memberikan hasil yang stabil dan konsisten ketika digunakan pada waktu yang berbeda. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode Cronbach's Alpha dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Secara umum, suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60, sedangkan nilai di atas 0,80 menunjukkan tingkat reliabilitas yang sangat baik.

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa variabel Content, Organization, and Readability (X_1) memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,734, yang berada pada kategori reliabel. Variabel Navigation and Links (X_2) memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,802, yang menunjukkan tingkat reliabilitas sangat baik. Selanjutnya, variabel User Interface Design (X_3) memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,718, yang juga termasuk dalam kategori reliabel. Sementara itu, variabel Performance and Effectiveness (X_4) memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,749, yang menunjukkan bahwa instrumen pada variabel ini konsisten dan dapat dipercaya.

Berdasarkan hasil tersebut, seluruh variabel penelitian memiliki nilai Cronbach's Alpha yang lebih besar dari batas minimum 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini bersifat reliabel. Dengan demikian, kuesioner WEBUSE yang digunakan mampu memberikan hasil pengukuran yang konsisten dan layak digunakan untuk menganalisis tingkat usability aplikasi digital banking berdasarkan persepsi pengguna.

4.4. *Analisis Data Dengan Website Usability Evaluation Tool (WEBUSE)*

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas, instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel sehingga dapat digunakan pada tahap evaluasi usability aplikasi digital banking dengan metode Website Usability Evaluation Tool (WEBUSE). Proses evaluasi dilakukan berdasarkan rekapitulasi jawaban responden terhadap kuesioner yang mencakup empat variabel utama, yaitu Content, Organization, and Readability, Navigation and Links, User Interface Design, serta Performance and Effectiveness. Setiap variabel diukur menggunakan lima indikator dengan skala Likert lima tingkat, yang selanjutnya dikonversikan ke dalam nilai merit untuk memperoleh nilai point usability pada masing-masing variabel.

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa variabel Content, Organization, and Readability memperoleh nilai point usability sebesar 0,83 dan termasuk dalam kategori Excellent. Hasil ini mengindikasikan bahwa konten yang disajikan telah relevan dengan kebutuhan pengguna, tersusun secara sistematis, serta memiliki tingkat keterbacaan yang baik sehingga memudahkan pengguna dalam memahami informasi yang tersedia. Variabel Navigation and Links memperoleh nilai point usability sebesar 0,84 dengan kategori Excellent, yang menunjukkan bahwa struktur navigasi, konsistensi menu, serta fungsi tombol dan tautan telah dirancang dengan baik dan mampu mendukung kemudahan pengguna dalam menjelajahi aplikasi.

Selanjutnya, variabel User Interface Design juga memperoleh nilai point usability sebesar 0,84 dan berada pada kategori Excellent. Hal ini menunjukkan bahwa desain antarmuka aplikasi dinilai sangat baik dari segi estetika, konsistensi tata letak, penggunaan ikon, ukuran tombol, serta kombinasi warna dan kontras yang mampu meningkatkan kenyamanan dan kemudahan penggunaan. Sementara itu, variabel Performance and Effectiveness memperoleh nilai tertinggi yaitu 0,85 dengan kategori Excellent, yang menandakan bahwa aplikasi memiliki performa yang sangat baik, ditinjau dari kecepatan respons, stabilitas sistem, waktu pemuatan halaman, serta efektivitas dalam membantu pengguna menyelesaikan transaksi atau mencapai tujuan penggunaan aplikasi.

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531

Secara keseluruhan, hasil evaluasi usability menggunakan metode WEBUSE menunjukkan bahwa seluruh variabel berada pada kategori Excellent. Temuan ini mengindikasikan bahwa aplikasi digital banking yang dievaluasi telah memenuhi prinsip-prinsip usability dengan sangat baik dan mampu memberikan pengalaman pengguna yang optimal dari berbagai aspek, mulai dari kualitas konten dan navigasi hingga desain antarmuka serta performa sistem. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi dasar bagi pengembang untuk mempertahankan kualitas usability yang telah dicapai serta sebagai acuan dalam pengembangan fitur dan peningkatan kualitas aplikasi di masa mendatang.

5. DISKUSI

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi evaluasi pada metode WEBUSE memperoleh nilai *usability* pada kategori *excellent*, yang menandakan bahwa aplikasi *mobile banking* yang dianalisis telah memenuhi prinsip kemudahan penggunaan secara optimal. Temuan ini memperlihatkan bahwa kualitas konten, navigasi, desain antarmuka, serta performa sistem mampu mendukung pengalaman pengguna yang efektif dan efisien dalam melakukan aktivitas transaksi digital. Kondisi tersebut sejalan dengan pandangan ISO 9241-11 yang menekankan bahwa *usability* merupakan kombinasi antara efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna dalam berinteraksi dengan suatu sistem. Dalam kajian *usability*, Nielsen dalam penelitian yang dirujuk pada literatur sebelumnya [8] juga menjelaskan bahwa aspek *learnability*, *efficiency*, dan *satisfaction* merupakan indikator penting yang menentukan keberhasilan interaksi antara pengguna dan sistem digital.

Temuan penelitian ini juga memperkuat hasil penelitian mengenai layanan *digital banking* yang menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna. Penelitian tentang layanan perbankan digital yang dijelaskan dalam kajian sebelumnya [10] menunjukkan bahwa kemudahan transaksi dan fleksibilitas akses menjadi faktor utama yang meningkatkan kepuasan nasabah terhadap layanan perbankan berbasis teknologi. Hasil penelitian ini mendukung temuan tersebut karena dimensi *navigation and links* serta *user interface design* memperoleh nilai tinggi, yang menunjukkan bahwa struktur navigasi dan tampilan antarmuka aplikasi telah dirancang secara intuitif. Kondisi ini memperlihatkan bahwa kualitas desain antarmuka dan kemudahan navigasi berperan penting dalam membangun pengalaman pengguna yang positif pada aplikasi *mobile banking*.

Meskipun demikian, beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa aplikasi *digital banking* sering menghadapi permasalahan pada aspek navigasi dan konsistensi antarmuka, sebagaimana dijelaskan dalam penelitian terdahulu [11]. Perbedaan hasil ini dapat dijelaskan melalui kemungkinan adanya peningkatan kualitas desain aplikasi yang terus berkembang seiring dengan transformasi digital di sektor perbankan. Penelitian ini memperlihatkan bahwa pengembang aplikasi telah mampu mengintegrasikan prinsip *user interface design* yang lebih konsisten serta struktur navigasi yang lebih mudah dipahami oleh pengguna. Dengan demikian, hasil penelitian ini memberikan indikasi bahwa penerapan prinsip *usability* yang baik dapat mengurangi hambatan penggunaan yang sebelumnya banyak dilaporkan dalam penelitian terkait layanan *mobile banking*.

Dari perspektif teoritis, temuan penelitian ini memperkuat konsep bahwa *usability* merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna dan keberhasilan implementasi sistem informasi. Hasil ini juga memberikan implikasi praktis bagi pengembang aplikasi dan institusi perbankan untuk terus mempertahankan kualitas desain antarmuka, kejelasan informasi, serta performa sistem agar pengalaman pengguna tetap optimal. Namun demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan pada jumlah responden yang terbatas pada 100 pengguna serta fokus evaluasi yang hanya menggunakan metode WEBUSE berbasis persepsi pengguna. Penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan evaluasi dengan mengombinasikan metode lain seperti *heuristic evaluation* atau *usability testing* untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas pengalaman pengguna pada aplikasi *digital banking*.

6. KESIMPULAN DAN SARAN

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531

6.1. *Kesimpulan*

Berdasarkan hasil analisis deskriptif dan evaluasi usability yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa responden penelitian memiliki karakteristik yang beragam dari segi jenis kelamin, usia, lama penggunaan, serta frekuensi penggunaan aplikasi. Mayoritas responden berada pada usia produktif dan memiliki pengalaman penggunaan aplikasi yang cukup lama dengan intensitas penggunaan yang tinggi. Kondisi ini menunjukkan bahwa responden memiliki pemahaman yang baik terhadap fitur dan layanan aplikasi, sehingga penilaian usability yang diberikan bersifat objektif dan representatif. Hasil pengujian validitas dan reliabilitas instrumen menunjukkan bahwa seluruh butir pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid dan reliabel, sehingga instrumen layak digunakan sebagai alat ukur tingkat usability aplikasi.

Hasil evaluasi menggunakan metode WEBUSE menunjukkan bahwa aplikasi digital banking yang diteliti memiliki tingkat usability yang sangat baik (excellent). Keempat variabel WEBUSE secara konsisten memperoleh nilai tinggi dan berada pada kategori usability yang optimal. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi mampu menyajikan konten yang jelas dan mudah dipahami, memiliki navigasi yang baik, desain antarmuka yang menarik dan konsisten, serta performa sistem yang cepat, stabil, dan efektif dalam mendukung aktivitas pengguna. Secara keseluruhan, aplikasi tersebut telah memenuhi standar usability yang sangat baik dan mampu memberikan pengalaman pengguna yang optimal dalam mendukung layanan perbankan digital.

6.2. *Saran*

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, beberapa saran dapat diberikan sebagai bahan pertimbangan untuk pengembangan aplikasi ke depan. Meskipun tingkat usability aplikasi telah berada pada kategori sangat baik, pengembang tetap disarankan untuk melakukan optimasi secara berkelanjutan, khususnya pada aspek kenyamanan navigasi dan kecepatan respons sistem, agar pengalaman pengguna semakin efisien dan intuitif. Selain itu, pembaruan desain antarmuka secara berkala perlu dilakukan dengan memperhatikan kebutuhan dan preferensi pengguna, sehingga tampilan aplikasi tetap relevan, mudah dipahami, serta mendukung kemudahan akses bagi seluruh pengguna.

Pengembang juga disarankan untuk menyediakan fitur bantuan interaktif atau panduan penggunaan yang lebih mudah diakses guna meminimalkan potensi kebingungan, terutama bagi pengguna baru. Di samping itu, evaluasi usability sebaiknya dilakukan secara rutin dengan melibatkan jumlah responden yang lebih besar dan karakteristik pengguna yang lebih beragam, agar hasil evaluasi dapat mencerminkan kondisi penggunaan yang lebih komprehensif. Terakhir, peningkatan aspek keamanan dan stabilitas aplikasi perlu terus menjadi prioritas utama, sehingga kenyamanan penggunaan dapat berjalan seiring dengan meningkatnya kepercayaan pengguna terhadap layanan perbankan digital yang disediakan.

DAFTAR PUSTAKA

[1] D. Daniel *et al.*, “The Effect of Financial Compensation on Employee Performance: Study Case at Bank SMBC indonesia,” *J. Manag. Informatics*, vol. 4, no. 3, pp. 1062–1077, Dec. 2025, doi: 10.51903/jmi.v4i3.197.

[2] S. S., S. S., and H. S. Noorul, “Transforming Fraud Detection in Banking With Explainable AI: Enhancing Transparency and Trust,” *J. Technol. Informatics Eng.*, vol. 4, no. 2, pp. 251–260, Aug. 2025, doi: 10.51903/jtie.v4i2.267.

[3] E. K. Untoro and A. T. Ayunda, “Evaluation of Information System Governance Using COBIT 4.1 and Index KAMI to Measure Maturity and Security Levels in Bank Maju,” *J. Ilm. Sist. Inf.*, vol. 5, no. 2, pp. 45–57, Jan. 2026, doi: 10.51903/rtwth195.

[4] M. A. Novianti and D. Apriadi, “Pengaruh Digital Banking dan Literasi Keuangan terhadap Kinerja Keuangan pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Periode Kuartal 2022 – 2024,” *J. Publ. Ekon. dan Akuntansii*, vol. 6, no. 1, pp. 120–136, 2026, doi: 10.51903/jupea.v6i1.4427.

[5] A. S. Ningrum, A. Azis, H. Harun, Fatimah, and Darmawan, “Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Transaksi Nasabah Pada Bank Mega Cabang Parepare,” *J. Ris. Politala*, vol. 8, no. 3, pp. 385–394, 2025, doi: https://doi.org/10.34128/jra.v8i3.564.

[6] Hendra and A. H. Fahlevi, “Implementation of Good Corporate Governance (GCG) Principles in

PDAM Tirta Ogan, Ogan Ilir District," in *IAPA International Conference*, 2024, pp. 1138–1153. doi: https://doi.org/10.23920/jphp.v1i2.292.1.

[7] S. I. Talanrea, S. H. Wijoyo, and B. S. Prakoso, "Evaluasi Usability pada Aplikasi E-LPPD Provinsi Jawa Timur menggunakan Metode Heuristic Evaluation dan Usability Testing," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 6, no. 10, pp. 4766–4774, Oct. 2022. [Online]. Available: https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/11680

[8] A. O. W. Sasmita, "Evaluasi Ketergunaan E-Journal Menggunakan Usability Testing di Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya," *N. J. Ilmu Inf. dan Perpust.*, vol. 15, no. 2, pp. 69–85, 2024, doi: 10.20473/pjil.v15i2.59556.

[9] W. Gunawan, B. O. Lubis, H. Hendri, D. Oscar, and A. Salim, "Analisis Pengukuran Usability Aplikasi DAPODIK Kabupaten Karawang dengan Metode USE Questionnaire dan IPA," *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 5, no. 1, pp. 119–132, 2024. doi: 10.35957/jtsi.v5i1.7610.

[10] N. H. Sari, M. I. Fasa, and I. Susanto, "Pemahaman Nasabah tentang Digital Banking dan Implikasinya bagi Kinerja Perbankan Syariah," *J. Media Akad.*, vol. 2, no. 11, pp. 1–13, Nov. 2024. doi: 10.62281/v2i11.881.

[11] N. Subandi, B. O. Lubis, and B. Santoso, "Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk Menganalisa Kemudahan dan Kegunaan Aplikasi Solfina pada PT. SKK di Jakarta," *J. Teknol. Inf. dan Komput.*, vol. 7, no. 1, pp. 71-87, 2021. doi: 10.37012/jtik.v7i1.504.

[12] S. Hartanto, "Analisis Penerapan UI/UX dalam Aplikasi Media Sosial: Dampaknya terhadap Keterlibatan Pengguna dan Loyalitas Platform," *JUTIN J. Tek. Ind. Terintegrasi*, vol. 7, no. 4, pp. 2128-2137, 2024, doi: https://doi.org/10.31004/jutin.v7i4.36161.

[13] Otoritas Jasa Keuangan, *Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan (Singkat)*, Jakarta: OJK, Apr. 2020, pp. 1–54. [Online]. Available: https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/info-terkini/documents/pages/cetak-biru-transformasi-digital-perbankan/cetak%20biru%20transformasi%20digital%20perbankan%20(short%20version).pdf

[14] I. F. Saputra *et al.*, *Ilmu Komputer Dasar: Konsep, Teknologi, dan Aplikasi*. Jakarta: PT Bukuloka Literasi Bangsa, 2026. [Online]. Available: https://sinta.kemdiktisaintek.go.id/authors/profile/5988658/?view=books

[15] V. Komandla, "Transforming Financial Interactions: Best Practices for Mobile Banking App Design and Functionality to Boost User Engagement and Satisfaction," *Glob. Res. Rev. Bus. Econ.*, vol. 10, no. 5, pp. 91–101, 2024, doi: 10.56805/grrbe.24.10.5.64.

[16] D. Wiratama and F. Fatmasari, "Evaluasi Usability Website Pengadilan Negeri Prabumulih Menggunakan Metode Website Usability Evaluation Tool (WEBUSE)," *J. Teknol. Inform. dan Komput.*, vol. 8, no. 2, pp. 87–100, 2022, doi: 10.37012/jtik.v8i2.1178.

[17] Sodik, A. M. B. Aji, B. O. Lubis, and M. Susanti, "Evaluasi Usability Website LPPI dengan Pendekatan Metode Website Usability Evaluation Tool (WEBUSE)," *J. Ilmu dan Aplikasi Manajemen*, vol. 7, no. 2, pp. 269-279, 2023. doi: 10.52362/jisamar.v7i2.1044.

[18] A. R. Mutaqin, A. Rusman, B. O. Lubis, and K. Ramanda, "Evaluasi Usability Website Seller pada Online Marketplace dengan Pendekatan Metode WEBUSE," *J. Inform.*, vol. 8, no. 1, pp. 1–8, Jan. 2024. doi: 10.31000/jika.v8i1.9597

[19] Handoko and Joosten, "Penerapan Metode WEBUSE dalam Mengevaluasi Situs Hypermart.co.id dan Transmartdelivery.co.id," *J. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 10, no. 2, pp. 654–665, 2023. [Online]. Available: https://ojs.stmik-banjarbaru.ac.id/index.php/jutisi/article/view/2339/1256

[20] F. E. Schaduw, I. Carolina, A. Haidir, B. O. Lubis, and L. S. Marita, "Evaluasi Aplikasi Hospitality pada Hotel dengan Metode Website Usability Evaluation Tool (WEBUSE)," *J. Teknol. Informatika & Komput.*, vol. 9, no. 1, pp. 361–375, 2023. doi: 10.37012/jtik.v9i1.1437

[21] M. A. L. Hermanto and D. S. Lestari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531

Kepuasan Pengguna Jasa pada Limajari Reflexology Cabang Dharmahusada Surabaya," *El-Mal J. Kaji. Ekon. Bisnis Islam*, vol. 6, no. 1, pp. 129–147, 2025, doi: 10.47467/elmal.v6i1.5535.

[22] T. Ariestiani, A. M. B. Aji, and B. O. Lubis, "Evaluasi Usability BNI Life Mobile dengan Pendekatan Metode Website Usability Evaluation Tool (WEBUSE)," *INTEK: J. Informatika dan Teknol. Inf.*, vol. 7, no. 2, pp. 35–44, Nov. 2024. doi: 10.37729/intek.v7i2.5656

[23] R. R. Firmansyah and D. F. Suyatno, "Analisis Faktor Kesuksesan Aplikasi Danareksa Online Next Generation dengan Model Kesuksesan Delone & McLean dan End User Computing Satisfaction," *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 5, no. 2, pp. 1–8, May 2024. doi: 10.26740/jeisbi.v5i2.59405.

[24] F. A. A. Putra, B. Waluyo, R. Faturohman, W. D. Purwoprasetyo, and I. Setiawan, "Analisis Usability Testing Menggunakan Metode System Usability Scale terhadap Kepuasan Pengguna Website Kemahasiswaan Universitas Amikom Purwokerto," *Uranus J. Ilm. Tek. Elektro, Sains dan Inform.*, vol. 3, no. 1, pp. 121–130, 2025, doi: 10.61132/uranus.v3i1.673.

[25] S. H. Prayoga and D. I. Sensuse, "Analisis Usability pada Aplikasi Berbasis Web dengan Mengadopsi Model Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)," *J. Sist. Inf.*, vol. 6, no. 1, p. 70, 2012, doi: 10.21609/jsi.v6i1.278.

[26] A. S. Fachruzi, R. N. Naatonis, and S. S. Igon, "Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Digital Service dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi (Studi Kasus Pegadaian Unit Betun)," *HOAQ (High Educ. Organ. Arch. Qual. J. Teknol. Inf.*, vol. 12, no. 2, pp. 52–62, 2023, doi: 10.52972/hoaq.vol12no2.p52-62.

[27] J. I. Sianturi, G. Taufik, B. O. Lubis, and D. Laraswati, "Technology Acceptance Model untuk Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Dompet Digital DANA di Kota Bekasi," *JATI (J. Mahas. Tek. Inform.)*, vol. 8, no. 6, pp. 12794–12800, 2024. doi: 10.36040/jati.v8i6.11982.